

# UPAYA BADAN PELAYANAN .PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IJIN GANGGUAN

**Gedia Imanuelitha Putri, Choirul Saleh, Siswidiyanto**

Fakultas Ilmu Administrasi, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Malang.  
email: gedialitha@gmail.com

**Abstract:** *Regional autonomy that has been rolling in recent years has prompted many changes in regional government bureaucracy. Improvement in the quality of public service is mark of success characteristic of regional autonomy. One of many public service products that have been discussed in this paper is permissio. Licensing service officer hopefully can increase people participation for licensing. . One of most important license for starting business is Disturbance Permit. In the real condition we still meet people who dissapointed of the services, that is one of the problem that government must be fixed at BPPT Sidoarjo region. The effort to increase the services quality are necessary, it also going to make the people satisfied with the BPPT Sidoarjo region services. This research destination are to know, describe, and analyse the quality of BPPT service and effort for increasing the services quality, supporting factors, and inhibit factors. This research used descriptive method with qualitative approach. The problems are, (1) The quality of the services how to get the disturbance lisenze. (2) The BPPT efforts for increasing services quality. (3) Supporting and inhibit factors in increasing services quality. The result of this research is BPPT have done the effort for increasing the services quality of disturbance lisenze*

**Keywords:** *Regional otonomy, Public service, Quality Public service, Licensing*

**Abstrak:** Otonomi daerah yang sudah ada beberapa tahun belakangan ini telah mendorong banyak perubahan dalam birokrasi pemerintah daerah. Peningkatan dalam kualitas pelayanan publik menjadi ciri kesuksesan otonomi daerah. Salah satu diantara banyak produk pelayanan publik yang diutarakan dalam tulisan ini adalah perijinan. Pelayanan perijinan diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan ijin. Salah satu ijin yang paling penting dalam memulai suatu usaha adalah ijin gangguan. Pada kondisi di lapangan masih ditemukannya kekecewaan masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam pembuat ijin gangguan menjadi salah satu hal yang perlu dibenahi di BPPT Kabupaten Sidoarjo. Perlunya dilakukan upaya dalam meningkatkan kualitas agar masyarakat puas terhadap pelayanan BPPT Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan serta upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus Permasalahannya adalah (1) kualitas pelayanan ijin gangguan di BPPT (2) Upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan (3) Faktor pendukung dan penghambat upaya BPPT meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan masih ada yang perlu diperbaiki dan BPPT sudah melakukan upaya dala meningkatkan kualitas meskipun terdapat faktor pendukung dan penghambat.

**Kata kunci :** Otonomi daerah, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Perijinan

---

## Pendahuluan

Semangat UU No 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah untuk semakin mendekatkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peluang pemerintah untuk bisa lebih memahami kebutuhan dasar

dan atau hak-hak dasar masyarakat semakin besar. Dengan memahami kebutuhan dasar dari masyarakat mengharuskan pemerintah untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat. mewujudkan keinginan masyarakat perlunya pelayanan publik yang

efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas, maka perlu dilakukannya reformasi pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan.

Salah satu bentuk pelayanan yang penting di Sidoarjo sebagai daerah industri yaitu pelayanan perijinan. Perijinan di satu sisi merupakan wujud nyata kewenangan daerah dalam mengatur dan mengelola potensi lokal yang menjadi sumber pendapatan daerah dan menjadi lahan investasi bagi pihak swasta. Salah satu ijin yang mempunyai peran besar dalam peningkatan investasi di daerah adalah ijin gangguan yang merupakan ijin atau persetujuan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan usaha untuk melakukan kegiatan usaha pada tempat-tempat tertentu dengan tidak mengganggu, mencemari dan merusak lingkungan disekitarnya.

DI Kabupaten Sidoarjo Ijin gangguan diberikan oleh Pemerintah Daerah setelah mendapat persetujuan masyarakat lingkungan setempat. Ijin gangguan di BPPT Kabupaten Sidoarjo dalam kenyataannya, belum memberikan layanan terbaik sebagai instansi yang diperlukan banyak pihak. Birokrasi masih tetap menempatkan publik bukan sebagai pelanggan dalam pemberian pelayanan. Masih ada kendala-kendala dan masalah yang belum memuaskan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan ijin gangguan di BPPT Kabupaten Sidoarjo

### **Tinjauan Pustaka**

**Pelayanan Publik** didefinisikan oleh Moenir (2006, h.47) mengungkapkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh

publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan dibutuhkan standart yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan.

**Standar pelayanan publik** merupakan langkah memudahkan institusi penyedia layanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Menurut pendapat Rowland yang dikutip Azwar (1996, h.39) standar pelayanan adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

**Indikator Kualitas Pelayanan Publik** berasal dari macam keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima maka ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Barrey dalam Hessel (2005, h.219) ada sebelas faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan publik. Kesepuluh hal tersebut adalah

- a. *Tangible* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi.
- b. *Realiability* (handal), merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu kemauan membantu konsumen atau kesiapan para karyawan untuk bertanggungjawab terhadap mutu jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- d. *Competence* (kompeten), artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.

- e. *Courtesy* (sopan), yaitu meliputi sikap sopan santun, bersahabat, perhatian, dan keramahan para *contact person*il.
- f. *Credibility* (jujur), sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact person*il, dan interaksi dengan pelanggan.
- g. *Security* (aman), yaitu aman dari bahaya, resiko keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial serta kerahasiaan.
- h. *Access* (kemudahan), yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
- i. *Communication* (komunikasi), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengar saran dan keluhan pelanggan.
- j. *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- k. *Accountability* (akuntabilitas) artinya melakukan pertanggungjawaban kepada publik.

Dimana dari 11 indikator kualitas pelayanan ini mengetahui sejauh mana masyarakat sebagai pelanggan maupun pengguna merasa puas. Hal serupa juga diungkapkan Lovelock dalam Widodo (2007, h.272) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas dapat tercapai antara lain meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

- a.) *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. Menurut Jasfar (2005, h.51) *tangible* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya secara langsung yaitu fasilitas fisik.
- b.) *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki kepastian. Menurut Jasfar (2005, h.51) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat

waktu dan kemampuan untuk membuat pelanggan mempercayai pelayanan yang diberikan.

- c.) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan. Menurut Jasfar (2005, h.51) adalah kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen dengan sebaik mungkin.
- d.) *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Menurut Jasfar (2005, h.51) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat yang dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa bebas dari resiko.
- e.) *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan. Menurut Jasfar (2005, h.51) empati meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan/ organisasi untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Dapat diartikan untuk menciptakan kualitas pelayanan publik diperlukan prinsip-prinsip yang perlu dijalankan sebagai tujuan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pengertian **Perijinan** adalah Menurut Sutedi (2011, h.168) ijin dikeluarkan sehubungan dengan suatu perbuatan yang pada umumnya berbahaya, yaitu perbuatan yang pada hakekatnya harus dilarang, tetapi obyek dari perbuatan tersebut menurun sifatnya tidak merugikan dan perbuatan itu dapat dilakukan asalkan di bawah pengawasan alat-alat perlengkapan administrasi negara.

Ijin gangguan juga disebut dengan ijin HO yang memiliki arti dari bahasa belanda *Hinder Ordonnantie*. Pemerintah mempunyai kewenangan penuh untuk memberikan atau tidak menerbitkan ijin gangguan.

Secara umum tujuan dan fungsi dari perijinan adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi

pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan baik yang berkepentingan maupun pejabat yang berwenang. Menurut Ayu Sri (2005, h.15) tujuan dari perijinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

1. Sisi pemerintah untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan yang ada di dalam peraturan perundang-undangan tersebut telah sesuai dengan kenyataan di lapangan.
2. Masyarakat untuk memudahkan mendapatkan fasilitas, adanya kepastian hukum, adanya kepastian hak.

Adanya ijin maka suatu daerah dapat diatur dengan baik untuk kepentingan bersama. Hal ini juga yang terjadi di BPPT Kabupaten Sidoarjo yang bertugas mengatur jalannya administratif ijin gangguan.

#### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan bagian dari penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007, h.4) metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Fokus permasalahan penelitian ini adalah (1) Kualitas Pelayanan ijin gangguan di BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) dan (2) Upaya BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Gangguan (3) Faktor pendukung dan penghambat upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan ijin gangguan. Pada penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kabupaten Sidoarjo dan situs penelitian Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *interactive model of analysis* yang dikembangkan oleh Miles dan Hubberman (2009, h.16) melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi

#### **Pembahasan**

##### **Kualitas Pelayanan ijin gangguan dilihat dari BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu)**

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan indikator sebagai standart kualitas, dilihat dari kondisi di BPPT Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti melihat dari segi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *accessibility* sebagai berikut :

##### **a. Tangible**

Secara keseluruhan sarana dan prasarana belum cukup memuaskan, masih banyak kekurangan jika dilihat dari *tangible* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memenuhi standart pelayanan perlunya melihat spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang perlu di penuhi dalam pemberian ijin gangguan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan, sehingga fasilitas kerja yang memiliki peran sebagai fungsi pelayanan seperti yg diungkapkan Moenir (1995) belum dapat tercipta di BPPT Kabupaten Sidoarjo dalam memenuhi kualitas pelayanan.

##### **b. Reliability**

Jangka waktu penyelesaian perijinan ijin gangguan yaitu 7 hari kerja dirasa tidak sampai memakan waktu berbulan-bulan yang dapat membuat pemohon (*customer*) menunggu terlalu lama. Dengan pemenuhan waktu penyelesaian akan memenuhi etika pelayanan yang salah satunya adalah pelaksanaan tanggung jawab yang benar dan dapat dipercaya oleh pengguna jasa layanan (Pasolong 2007, h.15). Secara keseluruhan BPPT dalam penyelesaian waktu sudah dirasa baik.

##### **c. Responsiveness**

BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah memiliki sikap tanggap terhadap kebutuhan konsumen dalam menyelesaikan ijin gangguan walaupun masih ada dari beberapa pengunjung yang merasa belum direspon dengan baik dalam pengurusan ijin gangguan, sehingga *responsiveness* sesuai pengertian birokrasi menurut Moenir (2006, h.119) dapat terlaksana dengan baik. Pelayanan yang belum terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan jumlah pemohon

dan jumlah tugas yang perlu dikerjakan tidak sebanding dan tidak sesuai dengan jumlah staff BPPT yang mengurus ijin gangguan

#### **d. Assurance**

Kejelasan dan ketetapan informasi yang diberikan BPPT Kabupaten Sidoarjo dirasa pengguna sudah memberikan informasi secara jelas kepada mereka yang mengurus ijin gangguan. Hal ini juga sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang standart pelayanan yang salah satunya memenuhi sikap kompetensi petugas dalam pemberian layanan. Penjelasan yang tepat menjadi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan sehingga dapat diartikan BPPT sudah memiliki kualitas yang baik dalam hal pemenuhan indikator jaminan kepada pengguna jasa pelayanan ijin gangguan

#### **e. Empathy**

*Empathy* diartikan sikap kontak personal di BPPT Kabupaten Sidoarjo untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Seperti yg diungkapkan Jasfar (2005, h.51). Petugas BPPT Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon menunjukkan bahwa empati yang ditunjukkan oleh petugas sangat tinggi adanya sikap yang ramah dan murah senyum, membantu masyarakat yang membutuhkan informasi dengan senang hati dan jelas. Hal ini terlihat dari kemauan petugas membantu pemohon dengan sopan dan ramah sehingga konsumen merasa nyaman.

#### **f. Aecessibillty**

BPPT Kabupaten Sidoarjo jika dilihat dari accessibility masih dirasa masih kurang ini dikarenakan jangkauan pelayanan yang berkualitas masih belum dirasakan oleh masyarakat yang jauh dari pusat kota, dengan adanya keadaan ini menjadi tidak sesuai dengan misi BPPT yang mengutamakan keadilan, karena jika dilihat dari lokasi pada hakekatnya pelayanan ijin gangguan harus dapat dijangkau oleh para pengguna jasa pelayanan. Hal ini serupa dengan pemikiran Ratminto (2005), Salah satu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di BPPT perlu melihat dari

lokasi pelayanan. secara keseluruhan kualitas access di BPPT Kabupaten Sidoarjo perlu memperbaiki dalam hal *access* sehingga memenuhi standart pelayanan sudah ditetapkan asas pelayanan publik.

### **Upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan ijin gangguan**

#### **a. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo perlu adanya perbaikan disegala sisi baik dalam jumlah menyediakan sarana. Terbatasnya sarana dan prasarana ini diakibatkan dari terbatasnya dana yang tidak sebanding dengan terpenuhinya kebutuhan kantor yang menjadi kebutuhan tim teknis tinjau lapangan.

Ditinjau dari pendapat Moenir (1995) BPPT belum memenuhi dua Sarana Kerja dan fasilitas kerja secara maksimal. Melihat fakta yang ada di BPPT Kabupaten Sidoarjo masih perlu adanya penambahan dalam hal perlengkapan kerja yang memiliki arti semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan seperti contoh perlengkapan pengolahan data

Tetapi BPPT dapat mengatasi hal tersebut dengan menganggarkan kebutuhan yang belum terpenuhi di tahun kedepan melalui rapat Rencana Kerja (RENJA) yang digunakan untuk menganggarkan kebutuhan untuk setahun kedepan. Apa yang menjadi kebutuhan fisik di BPPT Kabupaten Sidoarjo akan dirapatkan dan akan dipertimbangkan sebagai pemenuhan fasilitas. Rapat rencana kerja dihadiri oleh pejabat di BPPT bekerjasama dengan Bapeda untuk mengusulkan fasilitas yang dirasa perlu disediakan di tahun kedepan. Rapat rencana kerja diadakan di tiap akhir tahunnya, sehingga upaya dalam hal sarana dan prasarana terus dilakukan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo.

#### **b. Sumber Daya Manusia**

BPPT selalu memberikan pembinaan secara intensif, peningkatan kreatifitas secara terus-menerus dan adanya penyesuaian diri di lingkungan BPPT yang dilihat dari aparatur

diberikan pekerjaan yang sesuai dengan tuposi yang menjadi keahliannya serta menimbulkan percaya diri yang dalam bentuk *outbond*, selain menjalin keakraban namun juga menimbulkan sikap percaya diri dalam bekerja dan dalam memberikan pelayanan ijin gangguan kepada masyarakat serta SDM di BPPT diberikan pelatihan bahasa Inggris yang bekerja sama dengan instansi *english speech* yang diberikan kepada aparatur sebagai langkah meningkatkan kualitas SDM di BPPT. *Training center* dan pelatihan *performance* juga diberikan sebagai tujuan meningkatkan kualitas SDM di BPPT baik dalam hal melayani masyarakat dan kemampuan dalam bekerja. Setiap pekerjaan yang dilakukan aparatur di BPPT akan diberikan *reward*. Pemberian *reward* tidak selalu identik dengan pemberian bonus, namun pengakuan dari sekitar akan kualitas dirinya, menjadi penghargaan yang baik.

c. Prosedur dan mekanisme

BPPT telah melaksanakan standar-standar pelayanan publik yang meliputi Prosedur pelayanan, pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, Waktu pelayanan, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberian layanan, keahlian, keterampilan yang tercantum dalam KEPMENPAN, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Dilihat dari mekanismenya, BPPT Kabupaten Sidoarjo memiliki pengaduan masyarakat merupakan umpan balik yang diberikan aparatur pemerintah, untuk itu perlunya disediakan akses untuk masyarakat untuk dapat memberikan informasi, saran dan kritik Ratminto (2005, h.209) di BPPT sendiri sudah memfasilitasi dengan adanya tiga cara pengajuan pengaduan. Pemohon yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Namun prosedur dan mekanisme pengurusan ijin gangguan pada BPPT masih belum memiliki kewenangan secara penuh. Dalam mengeluarkan pengesahan persyaratan dampak lingkungan, yang salah satunya menjadi persyaratan ijin gangguan masih tidak terfokus dalam satu tempat. Antisipasi ini dapat diterapkan dengan

meletakkan pegawai yang terkait untuk bekerja dalam satu tempat di BPPT.

**Faktor penghambat dan pendukung upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan Ijin Gangguan**

**a. Faktor penghambat upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan ijin gangguan dilihat dari:**

Faktor penghambat dapat dilihat dari jumlah Sumber Daya Manusia di BPPT Kabupaten Sidoarjo yang tidak sebanding dengan jumlah ijin yang diselenggarakan sebanyak 25 ijin dan tidak adanya eselon IV dirasa malah memberatkan tugas staff di BPPT dan masih kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk mengurus perijinan ijin gangguan sendiri. Sehingga tidak ada komunikasi yang baik antara pemberi pelayanan dan penikmat pelayanan. Masih seringnya ditemukan calo di BPPT Kabupaten Sidoarjo. Perlunya perbaikan dari sisi sarana dan prasarana sebagai alat penunjang pelayanan perijinan ijin gangguan di BPPT Kabupaten Sidoarjo sehingga pelaksanaan pelayanan perijinan dapat berjalan dengan baik.

**b. Faktor pendukung upaya BPPT dalam meningkatkan kualitas pelayanan ijin gangguan dilihat dari :**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPPT sudah dirasa baik. Dilihat dari pembagian kerja di BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah disesuaikan dengan kemampuan Sumber Daya Manusia dari masing-masing latar belakang pendidikan karyawan serta Adanya dukungan dari pemimpin dengan diberikannya *reward* menjadi salah satu pendukung bagi aparatur meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Terdapatnya pemangkasan birokrasi, sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan cepat.

**Kesimpulan**

Dapat disimpulkan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo sebagai penyedia layanan publik dalam bidang perijinan khususnya Ijin Gangguan secara keseluruhan sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, meskipun masih kekurangan. Kekurangan menonjol terlihat dalam Tangible, Aaccessibility sedangkan untuk

Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy sudah dirasa cukup baik. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, maka Upaya BPPT dapat dilihat dari sarana dan prasarana untuk terus ditingkatkan dengan adanya pembaharuan di tiap tahunnya, tidak itu saja baik dalam hal SDM dilakukan upaya melalui diklat dan pelatihan yang diselenggarakan minimal di tiap tahunnya serta adanya prosedur yang cepat dalam memberikan pelayanan dan terdapat mekanisme pengaduan masyarakat. Sehingga terciptanya hubungan dua arah. Untuk menjalankan semuanya itu terdapat

faktor penghambat yang disebabkan jumlah aparatur yang masih belum sesuai dengan banyaknya jumlah ijin dan masih kurangnya partisipasi dari masyarakat namun tidak terlepas juga dari faktor pendukung yaitu adanya peluang aparatur untuk meningkatkan kemampuan cukup tinggi dan dukungan serta komitmen dari pemimpin di BPPT Kabupaten Sidoarjo.

---

## Daftar Pustaka

- Hessel.(2005). **Manajemen Publik**. Jakarta :Grasindo
- Jasfar, Farida. (2005). **Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara t.t KeputusanMenPan Nomor 63 Tahun 2003* tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jakarta*
- Miles, B, Mattew dan Huberman. (2009). **Analisis Data Kualitatif**. Jakarta: UI-Press
- Moenir, AS. (2006). **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. (2005). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung : Rosda
- Pasolong, Harbani. (2007). **Teori Administrasi Publik**. Bandung:Alfabeta
- Sutedi, Adrian. (2011). **Hukum Perijinan dalam Sektor Pelayanan Publik**. Jakarta: Sinar Grafika